

ABSTRAK

PT. Propan Raya ICC merupakan sebuah perusahaan manufaktur yang bergerak khusus di bidang *chemical coating*. Dengan jaringan distribusi yang terdiri dari 18 cabang, 16 distributor, 23 PSC dan 9.000 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia, PT. Propan Raya ICC memiliki 5 cabang besar dari 18 cabang yang ada, salah satunya cabang DKJ (Daerah Khusus Jakarta). Dimana setiap cabang memiliki 3 divisi penjualan yaitu divisi proyek, divisi industri, dan divisi retail, setiap divisi dilayani oleh *salesman*, 1 orang sales admin, 1 orang adm.gudang, dan 1 orang supir per gabungan wilayah. Dalam proses penanganan retur, PT. Propan Raya ICC tercatat beberapa kali mengalami penanganan retur yang lamban dari waktu yang ditentukan yaitu 14 hari kerja. Oleh karena itu, observasi dilakukan kepada divisi retail yang memiliki data keterlambatan paling ekstrim dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis durasi proses retur, penjadwalan, dan personil optimal.

Hasil analisis menghasilkan waktu siklus rata-rata, tingkat kinerja, waktu normal, waktu standard, waktu penyelesaian rata-rata, utilisasi, jumlah pekerjaan rata-rata dalam sistem, keterlambatan pekerjaan rata-rata, dan jumlah personil optimal. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa jumlah personil yang diperlukan oleh divisi retail agar proses penyelesaian retur penjualan tidak melebihi dari waktu standar 19,3 hari kerja adalah 5 orang.

Kata kunci: waktu siklus rata-rata, tingkat kinerja, waktu normal, waktu standard, waktu penyelesaian rata-rata, utilisasi, jumlah pekerjaan rata-rata dalam sistem, keterlambatan pekerjaan rata-rata, jumlah personil optimal.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Propan Raya ICC factory is a manufacturing company which has coating chemicals sector. The distribution network divided by 18 branches, 16 distributors, 28 PSC, and 9000 outlets scattered throughout in Indonesian. Propan Raya ICC factory has 5 big branches from 18, and DKJ branch is one of it. Which every branches has 3 sales division ; project, industrial, and retailer. Each division has salesman, a sales administrator, a warehouse sales administrator, and a driver in each area in the process of handling returns. Propan has recorded a sluggish handling of returns of a specified time is 14 working days. Therefore, observations made to the retail division who has the most extreme delay of the data with quantitative descriptive method. Analysis of the data used is the analysis of the duration of the returns process, scheduling, and personnel optimally.

The result of analysis is the average of cycle time, the level of performance, normal time, standard time, the average of finishing time, utilization, the average of total job on system, the average of late job, and total of optimal car. The results showrd that the number of personnel required by the retail division in order to process sales returns settlement does not exceed the standard time 19,3 working days is 5 people.

Keywords: the average of cycle time, the level of performance, normal time, standard time, the average of finishing time, utilization, the average of total job on system, the average of late job, the total of optimal person.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA